

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN REKAM MEDIS DI TPPRJ  
DENGAN KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK BEDAH DI RUMAH  
SAKIT UMUM Dr. SAIFUL ANWAR MALANG TAHUN 2012**

**NASKAH PUBLIKASI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat S-1 Kesehatan Masyarakat



**Disusun Oleh :**

**MUSTAINUL HABIBI**  
**J410101004**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2012**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN REKAM MEDIS DI TEMPAT  
PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN POLIKLINIK BEDAH RSU. Dr. SAIFUL ANWAR MALANG**

Disusun Oleh : Mustainul Habibi  
NIM : J410101004

Telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, Oktober 2012

Pembimbing I



Ibnu Mardiyoko, SKM, MM

Pembimbing II



Noor Alis Setiyadi, SKM, MKM

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN REKAM MEDIS DI TEMPAT  
PENERIMAAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
POLIKLINIK BEDAH RSU. Dr. SAIFUL ANWAR MALANG**

Disusun Oleh : Mustainul Habibi  
NIM : J410101004

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 6 Oktober 2012 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji.

Surakarta, 6 September 2012

Ketua Penguji : Ibnu Mardiyoko, SKM, MM

(.....)

Anggota Penguji I : Noor Alis Setiyadi, SKM, MKM

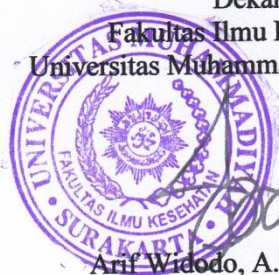
(.....)

Anggota Penguji II : Sri Sugiarsi, SKM, M.Kes

(.....)

Mengesahkan,  
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Arif Widodo, A.Kep, M.Kes

## ABSTRAK

Mustainul Habibi J410101004

### HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN REKAM MEDIS DI TPPRJ DENGAN KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK BEDAH RSUD. Dr. SAIFUL ANWAR MALANG

Salah satu pelayanan administrasi di rumah sakit adalah pelayanan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis di tuntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya terutama waktu tunggu pelayanan rekam medis. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ dengan kepuasan pasien poliklinik bedah RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mencari hubungan waktu pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien poliklinik bedah. sampel penelitian ini adalah 156 pasien poliklinik bedah. hasil analisis deskriptif rata-rata waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ adalah standar 55,1%, untuk tingkat kepuasan pasien poliklinik bedah adalah tidak puas 68, 6%. Hasil uji korelasi *chi square* diperoleh nilai  $p= 0,037$  menunjukkan ada hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ dengan kepuasan pasien poliklinik bedah di RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang.

Kata Kunci : waktu pelayanan rekam medis, kepuasan pasien.

Surakarta, September 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Ibnu Mardiyoko, SKM, MM

Noor Alis Setiyadi. SKM, MKM

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Ilmu Kesehatan

Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid)

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 269/MenKes/Per/III/2008 pasal 1 rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis adalah merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Depkes RI, 1997).

RSU. Dr. Saiful Anwar Malang adalah instansi pelayanan yang berguna dalam bidang kesehatan, dengan tugas utama memberi pelayanan kesehatan yang bermutu dan melaksanakan fungsi dan pendidikan dengan tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pelayanan diberikan melalui rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap serta berbagai jenis pelayanan dan penunjang medis dalam satu pelayanan pelayanan rumah sakit. Dengan adanya segala pelayanan yang diberikan maka kewajiban menyelenggarakan pelayanan rekam medik sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 / Menkes / PER /III/ 2008, tentang rekam medis.

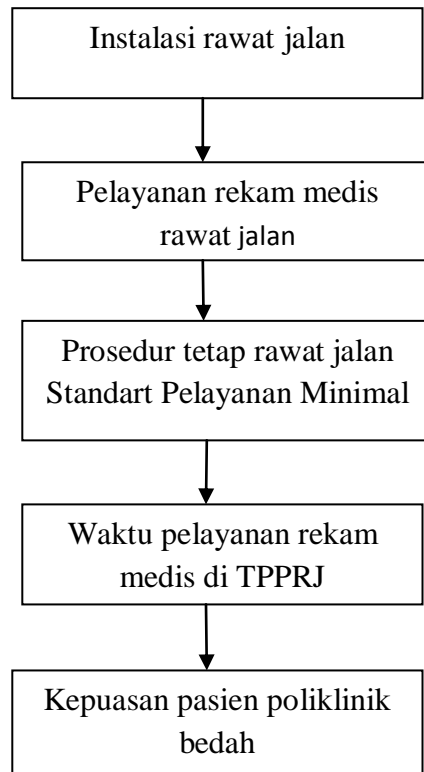
Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2007).

Berdasarkan Hasil survei pendahuluan tanggal 10 april 2012 di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan sampai ke poliklinik bedah di RSUD Dr. Saiful Anwar selama 1 jam mulai jam 08.00 – 09.00 WIB, dari 15 dokumen rekam medis menunjukkan rata – rata 13 menit 42 detik, Bila pelayanan rekam medis tidak sesuai dengan standar maka mengakibatkan pasien menunggu lama berpengaruh pada kepuasan pasien.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian dengan judul “ Hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPRJ terhadap kepuasan pasien poliklinik bedah di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang ”. Penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi rumah sakit sebagai bahan acuan pembenahan pelayanan terutama pelayanan rekam medis rawat jalan agar dapat memberikan kepuasan pasien yang optimal.

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antara waktu pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien poliklinik bedah RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

## LANDASAN/ KERANGKA TEORI



## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu (hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ dengan kepuasan pasien poliklinik bedah).

Rancangan penelitian ini adalah *cross sectional*, yaitu variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian di ukur atau dikumpulkan dalam waktu bersamaan (Notoadmodjo, 2002)

Populasi subyek yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan rekam di TPPRJ. Sedangkan obyek dalam penelitian ini adalah pasien di poliklinik bedah. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah total populasi sebanyak 156 pasien poliklinik bedah dengan teknik pengambilan sampelnya *systematic sampling*. Penelitian ini telah dilakukan di Instalasi Rekam Medis Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang pada bulan juni dan juli 2012.

Definisi operasional peneletian ini terdiri dari waktu pelayanan rekam medis rawat jalan dan kepuasan pasien. Waktu pelayanan rekam medis adalah lama waktu pelayanan rekam medis di mulai dari ruang TPPRJ sampai ke poliklinik bedah, dengan cara pengukuran menghitung lama waktu pelayanan rekam medis.

Sedangkan untuk kepuasan pasien adalah kepuasan pasien poliklinik bedah terhadap waktu tunggu pelayanan rekam medis di TPPRJ, yaitudengan cara pengukuran kuesioner.



Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis analitik. Pada analisis deskriptif adalah suatu teknik untuk mendiskripsikan atau memaparkan gejala hasil penelitian. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui jumlah data presentase dan narasi variabel.

Sedangkan pada analisis analitik yang di gunakan adalah Uji korelasi chi square sering disebut juga uji  $X^2$ . Uji korelasi ini digunakan untuk mengetahui adanya korelasi hubungan antara 2 variabel penelitian yaitu mengetahui hubungan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien di poliklinik bedah.

## **HASIL PENELITIAN**

### **a. Gambaran Umum Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang**

#### **1. Pelayanan di RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang**

RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang adalah rumah sakit Tipe A berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Kesehatan RI No 673/ Menkes/ SK/ VI/ 2007 pada bulan April 2007. Saat ini selain sebagai wahana pendidikan kepaniteraan klinik madya Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya juga program pendidikan dokter spesialis (PPDS II) Bedah, IPD, OBG, IKA, Paru, Jantung, Mata THT, Patologi Klinik, Emergency Medicien, Kulit Kelamin, Neurologi, Radiologi. Selain itu berbagai institusi pendidikan baik pemerintah maupun swasta bekerja sama dengan RSUD. Dr. Saiful Anwar antara lain: FP Mipa, Program D4 Gizi, Akademik Perawatan, Akademik Gizi, SPK program pendidikan bidan.

#### **2. Unit Rekam Medis di RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang**

Pada bulan Februari 1997 Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar Malang telah menggunakan penomoran UNS (*Unit Numbering System*) dan pelayanan sudah LAN(*Lokal Area Network*) untuk rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat secara keseluruhan. Hal ini bertujuan untuk lebih memperlancar dan mempercepat pelayanan rekam medis baik dari segi waktu, tenaga, sarana, dan prasarana. Seluruh komputer disetiap pelayanan selalu berhubungan dengan satu pusat jaringan yang terdapat di ruang komputasi. Ruang tersebut berfungsi untuk mengendalikan seluruh

program komputer pada setiap tempat pelayanan di Rumah Sakit Umum  
Dr. Saiful Anwar Malang.

## **b. Hasil Analisis Deskriptif**

### **1. Waktu Pelayanan Rekam Medis di TPPRJ**

Hasil penelitian bahwa lama waktu pelayanan rekam medis di tempat penerimaan pasien rawat jalan adalah sebagian besar standar. untuk mengetahui lebih jelas lama waktu pelayanan rekam medis Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSUD. Dr. Saiful Anwar pada tabel. 1

Tabel 1. Waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ  
Di RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang

<b>Katagori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
standar	86	55,1%
tidak standar	70	44,9%
Total	156	100%

Lama waktu pelayanan rekam medis di tempat penerimaan pasien rawat jalan adalah sebagian besar rata- rata standar (55, 1%) yang lainnya adalah tidak standar (44,9)

### **2. Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah**

#### **a. Karakteristik Responden**

##### **1) Jumlah umur**

Jumlah rata-rata umur responden sebagian besar > 35 tahun (83,3%)

##### **2) Tingkat pendidikan**

Tingkat pendidikan responden sebagian besar Sekolah Menengah Atas  
(38,5 %)

### 3) Jenis pekerjaan

Jenis pekerjaan sebagian besar adalah tani (32,1%)

#### b. Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah

Dari hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien poliklinik bedah terhadap waktu pelayanan rekam medis di tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSUD. Dr Saiful Anwar Malang adalah sebagian besar tingkat kepuasan pasien poliklinik bedah adalah tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas tingkat kepuasan pasien poliklinik bedah RSUD. Dr. Saiful Anwar pada tabel. 2

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah  
Di RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	49	31,4%
Tidak puas	107	68,6%
Total	156	100%

Tingkat kepuasan pasien poliklinik bedah adalah sebagian besar adalah tidak puas dengan jumlah rata-rata (68,6%) Sisanya adalah pasien yang puas (31,4%).

#### c. Hasil Analitik

##### Uji hipotesis

Dalam uji hipotesis data dalam penelitian ini menggunakan Uji korelasi *chi square* dengan bantuan analisis SPSS 17. Uji korelasi ini digunakan untuk mengetahui adanya korelasi hubungan antara 2 variabel penelitian. Adapun berdasarkan perhitungan diperoleh hasil seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Waktu Pelayanan Rekam Medis di TPPRJ dengan Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang

Waktu pelayanan	Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah				Total		Chi Square (p value)
	Tidak Puas		Puas		N	%	
Tidak Standar	42	60,0%	28	40,0%	70	44,9%	<i>p</i> = 0,037
Standar	65	75,6%	21	24,4%	86	55,1%	
Total	107	68,6%	49	31,4%	156	100%	

Oleh karena nilai  $p < 0,05$ ; maka  $H_a$  diterima, artinya Ada hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ dengan kepuasan pasien poliklinik bedah di RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang Dengan Hasil perhitungan chi square ( $\chi^2$ ) diperoleh nilai  $p = 0,037$ .

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Hasil waktu rata-rata pelayanan rekam medis di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan sampai ke poliklinik bedah adalah sebagian besar standar (55,1%), sisanya tidak standar (44,9%).
2. Hasil tingkat kepuasan pasien poliklinik bedah RSUD. Dr Saiful Anwar Malang dapat diketahui sebagian besar adalah tidak puas (68,6%), sisanya puas (31,4%).
3. Dari hasil penelitian dapat di simpulkan ada hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ dengan kepuasan pasien poliklinik bedah di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang,  $p = 0,037$ .

## **Saran**

### **1. Instansi rekam medis rawat jalan**

koordinasi dan sosialisasi kembali kepada petugas poliklinik bedah tentang pengembalian dokumen rekam medis

### **2. Peneliti lain**

Sebagai bahan pengetahuan terutama bidang manajemen informasi kesehatan

### **3. Instansi Rumah Sakit**

Untuk hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan rumah sakit.

Karena dalam hasil perhitungan ada hubungan dengan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ dengan kepuasan pasien poliklinik bedah di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I*. Jakarta: Dirjen Yanmed
- Depkes RI. 2007. *Standart pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press
- Notoatmodjo S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta